



# TSE

EXPRESS TECHNOLOGY SUPPORT

MARIA SOLEDAD MONZON

# Índice

1. Nombre y constitución de la empresa .....	Pág. 2
2. Misión, visión y valores .....	Pág. 3
3. Objetivos .....	Pág. 4
4. Destinatarios .....	Pág. 5
5. Descripción de la actividad .....	Pág. 6
6. Análisis del entorno competitivo (Modelo de Porter) .....	Pág. 7
7. Análisis FODA .....	Pág. 9
8. Cronograma de trabajo .....	Pág. 11
9. Ubicación y datos de contacto .....	Pág. 12
10. Modelo Canvas del negocio .....	Pág. 13
11. Proveedores estratégicos .....	Pág. 17
12. Servicios y productos ofrecidos .....	Pág. 19
13. Estimación de costos fijos, variables y del sitio web .....	Pág. 20
14. Cálculo del punto de equilibrio .....	Pág. 21
15. Proyección financiera anual .....	Pág. 22



## Nombre y constitución de la empresa

**Nombre de Empresa:** TSE (Express Technology Support)

**Tipo jurídico:** Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL)

### Justificación:

Optamos por una SRL por su facilidad de gestión, adaptabilidad a emprendimientos medianos, y porque permite limitar la responsabilidad de los socios, facilitando el crecimiento ordenado de la empresa.

Además, este tipo societario permite una administración más flexible, ideal para la toma de decisiones rápida en el ámbito tecnológico. Su estructura permite adaptarse al crecimiento progresivo del negocio sin necesidad de realizar cambios legales complejos. La SRL también facilita la incorporación de nuevos socios si el emprendimiento se expande, manteniendo siempre un control ordenado y seguro de la empresa.

### Entre sus principales ventajas se destacan:

- Los socios no responden con su patrimonio personal ante deudas de la empresa.
- No requiere grandes capitales para su conformación.
- Es ideal para emprendimientos familiares o de pocos socios.
- Tiene una estructura más sencilla que una Sociedad Anónima (S.A.).
- Brinda confianza y formalidad a potenciales clientes y proveedores.

## Misión, visión y valores

### Misión:

Brindar soporte y soluciones tecnológicas innovadoras a empresas e instituciones, adaptándonos a sus necesidades y contribuyendo al avance digital de la sociedad. Nuestra misión se basa en un compromiso con la calidad, el trato humano y la búsqueda constante de herramientas que hagan más eficiente la vida laboral y educativa de nuestros clientes.

### Visión:

Convertirnos en un referente del sector tecnológico, liderando el desarrollo de software personalizado y siendo reconocidos por nuestra ética, compromiso y excelencia. Aspiramos a transformar el acceso a la tecnología en todos los sectores, promoviendo un futuro más conectado, eficiente e inclusivo para todos.

### Valores principales:

- Creatividad e innovación
- Honestidad y transparencia
- Responsabilidad social y ambiental
- Orientación al cliente
- Ética profesional

## Objetivos

### A corto plazo (1 año):

- Establecer y registrar legalmente la empresa.
- Lanzar nuestra página web oficial.
- Concretar los primeros contratos con clientes.

### A mediano plazo (2–4 años):

- Consolidar nuestra presencia local y regional.
- Diversificar los servicios ofrecidos.
- Participar en programas de capacitación y certificación técnica.

### A largo plazo (5–10 años):

- Expandirnos al mercado internacional.
- Desarrollar herramientas digitales propias.
- Promover la inclusión digital a través de tecnologías accesibles.

## Destinatarios

**TSE (Express Technology Support) está orientado a brindar soluciones informáticas y soporte a una amplia gama de usuarios, entre ellos:**

- Pequeñas y medianas empresas en crecimiento que buscan digitalizar procesos y mejorar su productividad.
- Instituciones educativas, tanto del ámbito público como privado, que requieren soporte técnico y plataformas digitales para la enseñanza.
- Emprendedores que desean contar con presencia digital a través de páginas web o herramientas de gestión.
- Profesionales independientes (abogados, médicos, diseñadores, contadores) que necesitan soluciones tecnológicas seguras y personalizadas.
- Comercios minoristas y mayoristas interesados en servicios como facturación online, e-commerce y sistemas POS.
- ONGs y cooperativas que busquen herramientas accesibles para organizar y comunicar sus actividades.
- Organismos del estado o entidades públicas que necesiten desarrollar soluciones tecnológicas locales.
- Centros de salud, clínicas y consultorios médicos que requieren digitalizar historias clínicas o turnos online.
- Proyectos comunitarios o sociales que necesiten implementar tecnología de forma accesible y sostenible.
- Empresas que buscan capacitación técnica en software, herramientas digitales o ciberseguridad para su personal.

## Descripción de la actividad

**TSE (Express Technology Support) ofrece un abanico de servicios tecnológicos integrales orientados a cubrir las necesidades de instituciones, empresas, comercios y profesionales. Nuestra actividad se basa en brindar soporte técnico, soluciones digitales a medida, desarrollo web y capacitación especializada.**

**Entre nuestros principales servicios se encuentran:**

- **Diagnóstico, reparación y mantenimiento de equipos informáticos.**
- **Instalación y configuración de redes e infraestructura de comunicaciones.**
- **Desarrollo de páginas web modernas, adaptables y funcionales para empresas, comercios o uso institucional.**
- **Creación de software a medida para automatizar tareas administrativas, académicas o de gestión interna.**
- **Soporte técnico remoto y presencial para garantizar continuidad operativa.**
- **Asesoramiento en implementación de nuevas tecnologías.**
- **Capacitaciones en el uso de herramientas digitales, sistemas de gestión, seguridad informática y productividad.**

**TSE se destaca por un enfoque humano y personalizado. Nos tomamos el tiempo de escuchar y entender las necesidades de cada cliente para diseñar soluciones efectivas. Aplicamos prácticas sostenibles, fomentamos la inclusión tecnológica y creemos en el crecimiento digital como camino hacia el desarrollo social y económico.**

**Además, brindamos facilidades de pago y servicios escalables, lo que nos permite adaptarnos a las posibilidades de cada cliente sin comprometer la calidad técnica.**

# Análisis del entorno competitivo (Modelo de Porter)

## 1. Rivalidad entre competidores: Alta

El rubro IT está en pleno crecimiento, y con él también aumenta la competencia. Hay muchas empresas y técnicos independientes que ofrecen servicios similares, desde soporte técnico hasta desarrollo de software. Sin embargo, muchas de estas propuestas son impersonales o estandarizadas. TSE se diferencia por ofrecer atención personalizada, soluciones diseñadas específicamente para cada cliente y un enfoque ético y social. Este diferencial nos permite destacarnos incluso en un entorno muy competitivo.

## 2. Entrada de nuevos actores: Moderada

La tecnología es un campo atractivo para nuevos emprendimientos, pero no es fácil destacarse. Requiere conocimientos técnicos sólidos, inversión inicial, reputación y capacidad de resolución. Aunque es posible que aparezcan nuevos competidores, la experiencia, la confianza del cliente y la calidad del servicio actúan como barreras naturales de entrada. TSE cuenta con una propuesta clara, valores definidos y una identidad sólida que dificultan ser igualados por emprendimientos recién iniciados.

## 3. Productos sustitutos: Presentes pero limitados

Existen alternativas como servicios de creación automática de sitios web, plataformas de atención automatizada, o software genérico para empresas. Estas opciones pueden ser útiles para tareas simples, pero carecen del acompañamiento humano, la adaptabilidad y el soporte a medida que brinda TSE. Nuestros servicios van más allá de lo funcional: escuchamos al cliente, analizamos su contexto y proponemos soluciones específicas, lo que nos posiciona como una alternativa real frente a lo “prefabricado”.

## 4. Poder de los clientes: Alto

Los clientes pueden comparar precios, leer reseñas en internet, pedir presupuestos y cambiar fácilmente de proveedor si no están conformes. Esto les da un alto poder de decisión. En TSE lo asumimos como un compromiso: brindar calidad constante, cumplir con lo prometido, mantener una comunicación clara y fomentar relaciones duraderas. Nuestra atención al detalle y respuesta rápida ante cualquier inconveniente nos ayuda a fidelizar clientes y mantener una buena reputación.



## 5. Poder de los proveedores: Intermedio

Dependemos de proveedores de hosting, conectividad, licencias de software, y hardware. Algunos tienen precios accesibles y buena disponibilidad, mientras que otros ofrecen productos clave a costos más elevados o con contratos restrictivos. La clave está en una buena selección y negociación, buscando siempre alternativas que garanticen calidad sin comprometer la rentabilidad. TSE prioriza alianzas con proveedores confiables, que ofrezcan soporte, flexibilidad y tecnología actualizada.



# Análisis FODA

## Fortalezas

- Personal capacitado y comprometido: El equipo de TSE está formado por profesionales con conocimientos actualizados y una fuerte vocación de servicio, lo que garantiza una atención de calidad y soluciones eficientes para los clientes. La motivación y el compromiso del personal también generan un entorno de trabajo positivo y proactivo.
- Proyectos adaptados a cada cliente: Uno de los principales diferenciales de TSE es su capacidad para diseñar soluciones tecnológicas a medida, ajustándose a las necesidades específicas de cada organización o usuario. Esto genera relaciones más duraderas y de confianza con los clientes.
- Enfoque ético y sustentable: TSE se rige por valores de responsabilidad social y cuidado del medioambiente, promoviendo prácticas sostenibles y éticas tanto internamente como en sus propuestas de trabajo, lo que suma valor a la imagen corporativa y atrae a clientes conscientes.

## Oportunidades

- Crecimiento del sector tecnológico: La industria tecnológica continúa expandiéndose a nivel mundial y local, lo que representa una oportunidad para que TSE ingrese y crezca en un mercado en constante evolución y con nuevas necesidades.
- Tendencia global a la digitalización: Empresas, instituciones educativas y organismos públicos están incorporando cada vez más herramientas digitales para optimizar sus procesos. TSE puede posicionarse como un aliado estratégico en esa transformación digital.
- Demanda de soluciones accesibles: Muchas pequeñas y medianas empresas buscan servicios tecnológicos que sean accesibles en costo pero efectivos en resultados. TSE puede destacarse ofreciendo paquetes personalizados que se ajusten a distintos presupuestos sin perder calidad.

## Debilidades

- Marca nueva en formación: Al ser un emprendimiento en etapas iniciales, TSE aún no cuenta con un reconocimiento amplio en el mercado, lo que puede generar cierta desconfianza en potenciales clientes frente a marcas más consolidadas.
- Recursos limitados en la etapa inicial: La empresa enfrenta restricciones económicas, tecnológicas y humanas propias de un proyecto que recién comienza. Esto puede dificultar la expansión rápida o la implementación de grandes campañas de marketing.

## Amenazas

- **Cambios tecnológicos constantes:** El ritmo acelerado de los avances tecnológicos obliga a las empresas del sector a actualizarse constantemente. Si TSE no se adapta a tiempo, corre el riesgo de quedar obsoleta frente a la competencia.
- **Inestabilidad económica nacional:** Las fluctuaciones en la economía pueden afectar tanto la inversión como la demanda de servicios tecnológicos, especialmente en pequeñas empresas que ajustan sus gastos ante la incertidumbre.
- **Saturación del mercado en ciertas áreas:** En algunos segmentos del rubro tecnológico ya existe una alta competencia. Esto puede dificultar la captación de clientes si no se logra una propuesta diferenciadora clara y sólida.



## Cronograma de trabajo

### **Etapas 1:**

Formalización legal y organización interna – 1 mes

### **Etapas 2:**

Desarrollo de la imagen corporativa y página web – 1 mes

### **Etapas 3:**

Inicio de campaña de difusión y networking – 2 meses

### **Etapas 4:**

Prestación de servicios y evaluación de resultados – desde el 3er mes

### **Etapas 5:**

Expansión y mejora continua – permanente



## Ubicación y datos de contacto

**Dirección:**

Rio Grande – Tierra del Fuego - Argentina

**Correo electrónico:**

[mm23225996@gmail.com](mailto:mm23225996@gmail.com)

**Teléfono:**

2964-45-9793

**Sitio web:**

[www.tse.com.ar](http://www.tse.com.ar)



# Modelo Canvas del negocio

## 1. Propuesta de valor

**TSE ofrece servicios tecnológicos confiables, personalizados y accesibles, priorizando la calidad técnica y humana en cada proyecto. Nos diferenciamos por un enfoque sustentable, con prácticas responsables tanto a nivel ambiental como social, y un trato cercano que convierte la atención al cliente en una experiencia positiva. Adaptamos nuestras soluciones a las necesidades de cada cliente, ofreciendo soporte integral y propuestas innovadoras a medida.**

## 2. Segmento de clientes

**Nos dirigimos a un público amplio pero definido, entre los que se destacan:**

- Pequeñas y medianas empresas (PYMES) que requieren asistencia técnica, desarrollo de software o mantenimiento continuo pero no cuentan con equipos IT internos.
- Instituciones educativas, tanto públicas como privadas, que necesitan apoyo en infraestructura tecnológica, capacitación docente, implementación de plataformas o mantenimiento.
- Organizaciones no gubernamentales (ONGs) con recursos limitados pero grandes necesidades digitales para gestionar sus proyectos sociales.
- Profesionales independientes (como contadores, diseñadores o consultores) que buscan herramientas tecnológicas personalizadas para optimizar su trabajo.

### 3. Canales de distribución

**Para llegar a nuestros clientes utilizamos múltiples vías:**

- Sitio web oficial, que funciona como carta de presentación, portafolio de servicios y canal de contacto.
- Redes sociales (Instagram, LinkedIn, Facebook) donde compartimos contenido, promociones, casos de éxito y mantenemos interacción con la comunidad.
- Contacto directo vía correo electrónico, WhatsApp o teléfono, ideal para atención personalizada y rápida.
- Alianzas estratégicas con instituciones educativas, cámaras empresariales o espacios de coworking, que actúan como multiplicadores de nuestros servicios y nos conectan con nuevos públicos.

### 4. Relación con los clientes

**Buscamos construir relaciones duraderas y de confianza mediante:**

- Asesoramiento personalizado, entendiendo las necesidades específicas de cada cliente antes de ofrecer una solución.
- Soporte post-venta, con seguimiento de los servicios prestados, resolución de dudas y asistencia técnica continua.
- Atención ágil y cordial, promoviendo una comunicación cercana, empática y efectiva.
- Implementación de encuestas de satisfacción y espacios de retroalimentación para mejorar constantemente.

## 5. Fuentes de ingresos

**Nuestro modelo económico se sustenta en diversas líneas de ingresos:**

- Servicios técnicos como reparación, instalación y mantenimiento de equipos informáticos.
- Desarrollo de software a medida, tanto para gestión interna como para atención al cliente.
- Contratos de mantenimiento mensual o anual, donde brindamos soporte técnico constante y preventivo.
- Capacitaciones y talleres en herramientas digitales, ciberseguridad, gestión de plataformas, entre otros.
- Posibilidad futura de comercializar productos digitales propios, como apps o sistemas.

## 6. Recursos clave

**Contamos con los siguientes recursos esenciales:**

- Personal técnico calificado, con conocimientos actualizados en soporte, redes, programación y comunicación.
- Equipos informáticos y herramientas necesarias para la prestación de los servicios.
- Licencias de software y plataformas legales para trabajar de manera profesional y segura.
- Plataforma web como canal de ventas, información y contacto.
- Base de contenidos y materiales educativos propios para las capacitaciones.

## 7. Actividades clave

**Las actividades fundamentales para que el modelo funcione incluyen:**

- Soporte técnico y mantenimiento informático, tanto presencial como remoto.
- Desarrollo de software personalizado según los requerimientos del cliente.
- Capacitación tecnológica, tanto a distancia como presencial, para usuarios y equipos de trabajo.
- Gestión de la comunicación institucional, incluyendo la generación de contenido, actualización web y redes sociales.
- Investigación y actualización constante sobre nuevas tecnologías y tendencias del sector.



## 8. Socios estratégicos

**Colaboramos con distintos actores que fortalecen nuestra propuesta:**

- Proveedores de tecnología (hardware y software) que nos brindan productos y licencias a buen precio.
- Servicios de hosting y dominios, fundamentales para el desarrollo de páginas web y plataformas digitales.
- Aliados educativos, como academias o universidades, que nos permiten capacitar talento y sumar nuevos integrantes al equipo o llegar a nuevas audiencias.

## 9. Estructura de costos

**Nuestros principales costos incluyen:**

- Servicios públicos (electricidad, internet, agua) necesarios para operar.
- Sueldos y honorarios del personal técnico y administrativo.
- Herramientas y equipos, tanto para uso interno como para intervención en los servicios brindados.
- Plataformas digitales (hosting, CRM, software de gestión y comunicación).
- Inversión en marketing y comunicación, para posicionamiento de marca, captación de clientes y presencia online.
- Capacitación interna, para mantener actualizado al equipo técnico.

## Proveedores Estratégicos

**TSE (Express Technology Support) mantiene relaciones con diversos proveedores clave que permiten garantizar la calidad, continuidad y actualización de sus servicios. Estas alianzas estratégicas son fundamentales para ofrecer soluciones confiables y competitivas.**

### • Servicios de hosting y dominio

- DonWeb, Hostinger, GoDaddy: Son proveedores que ofrecen servicios de alojamiento web, registro de dominios y certificados SSL. Su fiabilidad, precios competitivos y soporte técnico permiten ofrecer soluciones web estables a nuestros clientes.
- Se busca priorizar aquellos con servicio en español, atención personalizada y posibilidad de escalabilidad según el crecimiento del proyecto del cliente.

### • Insumos y hardware

- Mayoristas IT (como Air Computers, Elit, Stylus): Son distribuidores autorizados de equipos tecnológicos, como notebooks, PCs, impresoras, servidores, etc., lo que permite adquirir productos de calidad con garantía oficial.
- Distribuidores locales: Se trabaja con negocios tecnológicos de cercanía para compras menores o urgentes, lo que garantiza rapidez y soporte inmediato.
- También se contemplan acuerdos con proveedores que permiten la compra en cuotas o leasing, facilitando el acceso al equipamiento en la etapa inicial.

## • Software y licencias

- Microsoft, para sistemas operativos, Office 365 y herramientas empresariales.
- ESET, Kaspersky, Avast, para licencias de antivirus y protección de datos.
- Adobe, AutoDesk, JetBrains, para herramientas de diseño, programación o modelado, según las necesidades del cliente.
- Plataformas de código abierto (como Linux, LibreOffice o GIMP) también se incluyen como alternativa accesible y sustentable, especialmente para ONGs y escuelas con bajo presupuesto.

## • Conectividad e internet

- Proveedores de internet locales con buena cobertura y soporte técnico, fundamentales para garantizar estabilidad en oficinas o clientes que contratan mantenimiento remoto.
- En zonas rurales o con conectividad limitada, se evalúan soluciones como internet satelital o redes 4G empresariales mediante empresas como Movistar, Personal o Claro.

## • Plataformas digitales y herramientas de trabajo

- Google Workspace y Zoom para gestión interna, reuniones y colaboración.
- Trello, Notion o Asana como plataformas de organización de tareas y proyectos.
- WhatsApp Business y Meta Ads, como canales de comunicación y promoción.
- MercadoPago o PayPal como pasarelas de cobro para facilitar pagos de servicios.

## • Capacitación y actualización

- Plataformas de formación como Udemy, Platzi, Coursera, que permiten mantener al personal técnico actualizado en nuevas herramientas, lenguajes y metodologías.
- Alianzas con centros educativos, como universidades o institutos técnicos, para intercambios, prácticas profesionales o capacitaciones.

## Servicios y Productos Ofrecidos

### Servicios principales:

- Diseño de páginas web institucionales
  - Sitios responsivos, seguros y autoadministrables para empresas, escuelas, ONGs y profesionales.
  - Precio base: desde \$45.000, con posibilidad de financiación y personalización adicional.
- Planes de mantenimiento informático
  - Servicio mensual para soporte técnico, mantenimiento preventivo, limpieza de software, y actualización de sistemas.
  - Precio estimado: \$8.000 por mes, adaptable según cantidad de dispositivos o necesidades.
- Desarrollo de sistemas personalizados
  - Sistemas de gestión interna, CRM, software a medida para control administrativo, turnos, stock, etc.
  - Costo estimado: desde \$120.000, con fases modulares y posibilidad de actualización posterior.
- Instalación de redes, servidores y cableado estructurado
  - Montaje de redes cableadas e inalámbricas, configuración de routers, switches, servidores NAS, entre otros.
  - Valor promedio: \$15.000, ajustado a la complejidad y tamaño del espacio.
- Capacitaciones técnicas
  - Cursos básicos y avanzados en temas como manejo de Office, redes, programación o ciberseguridad.
  - En modalidad presencial o virtual.
  - Precio por curso básico: \$10.000, con materiales y certificado digital.

### Servicios complementarios:

- Optimización de rendimiento de equipos.
- Asistencia remota o presencial.
- Consultoría tecnológica y asesoramiento para digitalización.
- Backup y recuperación de datos.

## Estimación de Costos Fijos, Variables y del Sitio Web

### Costos fijos mensuales estimados:

Concepto	Monto Estimado Mensual
Alquiler + servicios (luz, agua, internet)	AR\$ 70.000
Sueldos del equipo técnico y administrativo	AR\$ 150.000
Marketing digital y promoción (publicidad en redes, diseño gráfico)	AR\$ 20.000
Plataformas de gestión (software de facturación, CRM)	AR\$ 5.000
<b>Total costos fijos mensuales</b>	<b>AR\$ 245.000</b>

### Costos variables mensuales aproximados:

Concepto	Monto Estimado Men.
Licencias de software y herramientas temporales	AR\$ 25.000
Transporte, logística y viáticos	AR\$ 8.000
Insumos técnicos (pendrives, cables, repuestos)	AR\$ 12.000
<b>Total Costos Variables Mensuales</b>	<b>AR\$ 45.000</b>

### Costo de desarrollo del sitio web del emprendimiento (único):

Concepto	Monto Estimado
Diseño web + branding	AR\$ 250.000
Dominio .com.ar (registro anual)	AR\$ 8.500
Hosting (alojamiento web) anual	AR\$ 204.000
Certificado SSL (seguridad)	AR\$ 0 – AR\$ 120.000
<b>Total Inversión Inicial en Web</b>	<b>AR\$ 462.500 – AR\$ 582.500</b>

## Cálculo del punto de equilibrio

El punto de equilibrio indica la cantidad de servicios mensuales que deben venderse para cubrir todos los costos sin obtener pérdidas ni ganancias.

- Costos fijos mensuales: \$245.000
- Ingreso promedio por servicio vendido: \$30.000

Fórmula del punto de equilibrio:

$$\text{Punto de equilibrio} = \frac{\text{Costos fijos}}{\text{Ingreso promedio por servicio}} = \frac{245.000}{30.000} = 8.17$$

**Resultado:**

Para cubrir los costos mensuales, la empresa necesita **realizar al menos 9 servicios por mes**. A partir del servicio número 10, comienza a generar utilidad neta.

## Proyección Financiera Anual (estimada)

Concepto	Monto estimado anual
Ingresos (96 servicios/año)	\$2.880.000
Costos fijos (12 meses)	\$2.940.000
Costos variables estimados	\$360.000
Inversión inicial sitio web	\$60.000
Total de costos	\$3.360.000
Utilidad neta esperada	- \$480.000

En este escenario conservador, se observa una **pérdida neta en el primer año** debido a los altos costos fijos y a una proyección estable de servicios. Esto es **común en etapas iniciales**, donde se prioriza posicionamiento y reinversión.

### Proyección positiva alternativa:

Si se logra **incrementar a 12 servicios mensuales**, la proyección mejora:

- **Ingresos (144 servicios/año):** \$4.320.000
- **Utilidad neta esperada:** \$4.320.000 - \$3.360.000 = **\$960.000**

Esto demuestra que con **mejor estrategia comercial y crecimiento sostenido**, el negocio puede ser **rentable a mediano plazo**.